

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 13. Juni 2017

Fahrgastrechte – Über 1 Million Euro für Reisende erstritten

Großteil der Beschwerden im Flugbereich – Jahresbilanz 2016: 755.106 Euro Entschädigung erkämpft, 82 Prozent Erfolgsquote bei Verfahren

Seit ihrer Gründung im Mai 2015 hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) Entschädigungen in der Höhe von über einer Million Euro für Reisende in Österreich erstritten. Diese Rekordzahl vermeldeten heute Verkehrsminister Jörg Leichtfried und apf-Leiterin Maria-Theresia Röhlsler bei einer gemeinsamen Pressekonferenz. Allein 2016 wurden insgesamt 755.106 Euro an Passagiere und Fahrgäste ausbezahlt. Dabei wurden vergangenes Jahr 1.826 Schlichtungsverfahren eröffnet. 82 Prozent konnten positiv im Sinne der Reisenden erledigt werden. Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug lediglich rund 16 Stunden, die durchschnittliche Verfahrensdauer 34,6 Tage. Das ist deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen maximalen Zeitrahmen von 90 Tagen.

Verkehrsminister Jörg Leichtfried: „Mit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sorgen wir dafür, dass Reisende zu ihrem Recht kommen. Es ist ärgerlich genug, wenn beim Reisen etwas schief geht. Wir helfen mit, dass die Österreicherinnen und Österreicher dann nicht auch noch auf ihren Kosten sitzen bleiben. Bislang haben wir eine Million Euro für unsere Fahrgäste erstritten. Das ist eine Riesensumme, die direkt ins Geldtascherl der Österreicherinnen und Österreicher zurückwandert.“

„Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) wird von den österreichischen Reisenden sehr gut angenommen. Jede und jeder kann einfach und schnell online Beschwerde erheben, ohne dafür Geld in die Hand nehmen zu müssen“, so Maria-Theresia Röhlsler, Leiterin der apf.

Details zur Jahresbilanz 2016

Der Großteil der Schlichtungen im Jahr 2016 entfiel auf den Flugbereich mit 1.278 eröffneten Verfahren, gefolgt von der Bahn mit 527 und dem Bus mit 21. Bei der Schifffahrt kam es 2016 zu keinen Beschwerden im Zuständigkeitsbereich der apf. Der größte Anteil der Entschädigungen entfiel mit 723.421 Euro auf den Flugverkehr. Im Bahnverkehr konnte ein Betrag von 29.604 Euro an die Reisenden ausbezahlt werden, im Busbereich 2.081 Euro. Im Flugverkehr gaben hauptsächlich Flugannullierungen und Verspätungen Grund zur Beschwerde. Die wesentlichen Ursachen für Beschwerden bei der Bahn betrafen Fahrpreiserstattungen und Verspätungen.

Die apf ist aber nicht nur Anlaufstelle, wenn bei Reisen etwas nicht nach Plan läuft. Mit dem Know-How aus den behandelten Fällen werden die Passagier- und Fahrgastrechte insgesamt weiter verbessert. So wurden etwa 2016 Verbesserungen bei der Ticketerstattung von Bahnreisenden erzielt: Bahnkarten werden nun auch im Fernverkehr erstattet, wenn eine geplante Fahrt wegen Verspätung von mehr als einer Stunde, Zugausfall oder verpassten Anschlusszug nicht möglich ist. Im Flugverkehr veröffentlichte die EU-Kommission Leitlinien zur Fluggastrechteverordnung und sorgte damit für ein kompaktes Nachschlagewerk rund um die rechtlichen Ansprüche der Passagiere. So wurde etwa nochmals klargestellt, dass bei der Annullierung eines Fluges der Passagier wählen kann, ob er das Ticket rückerstattet, anderweitig zum Endziel transportiert oder zum Abflugort zurückgebracht werden möchte.

Verkehrsminister Leichtfried: „Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist die Anwältin der Reisenden. Sie steht mit ihrem Know-how aber auch den Verkehrsunternehmen zur Seite und unterstützt sie dabei, ihr Angebot in der Luft, auf der Schiene, auf der Straße und am Wasser zu verbessern. So erhalten etwa Pendlerinnen und Pendler Verbund-Jahreskarten künftig erstattet, wenn sie ihren Arbeitsplatz wechseln oder ins Ausland umziehen. Damit machen wir die Öffis noch attraktiver, und davon profitieren letztlich die Österreicherinnen und Österreicher.“

Wichtigstes Ziel der apf ist und bleibt die rasche und unbürokratische Vermittlung zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen im Streitfall. apf-Leiterin Röhler: „In Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen verbessern wir die Transparenz des Angebots und der Rechte von Passagieren und Fahrgästen. Andererseits schaffen wir auch rechtliche Klarheit bei Streitfragen. Das ist eine Aufgabe der apf, die von unseren Expertinnen und Experten bestens wahrgenommen wird.“

Passagiere und Fahrgäste können Beschwerde einfach online einbringen

Auf der Homepage der apf unter www.passagier.at bzw. www.apf.gv.at sind alle Informationen über die jeweiligen Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar. Über das Online-Formular der apf können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerde einbringen. Die Agentur prüft dann Sachverhalt und Zuständigkeit und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten. Für Rückfragen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf unter der Nummer +43 1 5050707 auch telefonisch zur Seite. Die direkten Durchwahlen der Verkehrsträger sind: 710 für Bahn, 720 für Bus, 730 für Schiff und 740 für den Flugbereich.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie der apf-Jahresbericht 2016 sind auf der Homepage der apf unter www.passagier.at oder www.apf.gv.at verfügbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter www.apf.gv.at/de/blog.html. Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Galos

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707-140

m.galos@apf.gv.at